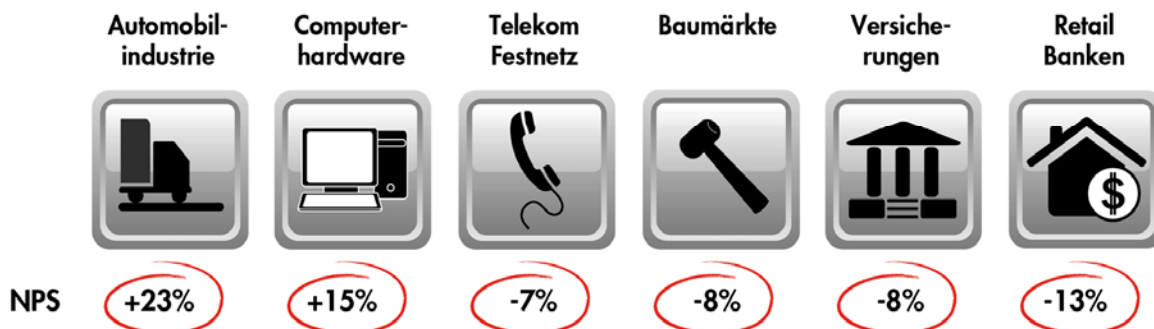


## Kundenloyalität im Bankensektor im Branchenvergleich auf sehr niedrigem Niveau

NPS-Vergleich verschiedener Industrien (in %)



Quelle: Bain-Kundenbefragung Deutschland 2012

### Mythen und Wahrheiten: Was will der Bankkunde wirklich?

Mythos 1: Persönliche Beratung ist im heutigen Zeitalter nicht mehr so wichtig.

Die Wahrheit: Beratungsqualität ist für den Kunden wichtiger denn je!

Mythos 2: Der Preis ist das ausschlaggebende Kriterium.

Die Wahrheit: Nur bei Basisprodukten ist der Preis das wichtigste Kaufkriterium, entscheidend ist vor allem eine transparente und nachvollziehbare Preispolitik!

Mythos 3: Effizienz und Schnelligkeit sind entscheidend im Kundenservice.

Die Wahrheit: Empathie und Zuverlässigkeit sind die Haupttreiber von Loyalität und Begeisterung im Kundenservice!

Mythos 4: Der Kunde kann mit innovativen Produkten begeistert werden.

Die Wahrheit: Ein modulares, verständliches und individualisierbares Produktangebot macht den Unterschied!

Mythos 5: Banken können sich nicht über ihre Marke differenzieren.

Die Wahrheit: Das Image ist einer der wichtigsten Loyalitätstreiber!